



Construyendo un mejor futuro

PROMESA DE SERVICIO

NUESTROS 7 PILARES DE **SERVICIO AL CLIENTE**

1

Orientamos todos nuestros procesos y comportamientos para garantizar un ambiente seguro para nuestros clientes, proveedores y empleados.

2

Superamos los estándares de calidad definidos en las normas colombianas NTC y NSR.1

3

Programamos al instante todos los pedidos realizados a través de Cemex GO y nuestro centro de servicio.2

4

Entregamos nuestros productos de cemento, agregados, aditivos y mortero en el día prometido, al menos el 95% de las veces. En el caso del concreto, en la hora pactada al menos en el 80% de las veces.

5

Atendemos todas las solicitudes y quejas de nuestros clientes en 24 horas.

6

Tenemos de manera digital en nuestra plataforma Cemex GO sus facturas y remisiones para que las consulte cuando desee.2

7

Un asesor comercial le atenderá de forma personalizada.

Centro de Servicio Bogotá 6039100 | Nacional 018000-123639 | Celular #236

Cemex GO: www.cemexgo.com

1. Normas: Cemento NTC 121; Concreto NSR 2010, NTC 3318 ; Agregados NTC 174; Mortero NTC 3356-3329 - 2. Recuerde colocar sus pedidos a través de nuestra plataforma Cemex GO www.cemexgo.com o contacte al Centro de Servicios a través de las líneas de contacto, en los siguientes horarios:
Para Cemento, Mortero y Agregados: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 6:30 p.m.; Sábado 7:00 a.m. a 2:30 p.m.
Horarios para Concreto: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 8:00 p.m.; Sábado 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

PROMESA DE SERVICIO

OFERTA LOGÍSTICA (Hrs)



Construyendo un mejor futuro

	CEMENTO		FIBROCEMENTO	MORTERO	AGREGADOS ¹	ADITIVOS
	PEDIDOS ANTES DE 10:00 AM	PEDIDOS DESPUÉS DE 10:00 AM				
COSTA						
Guajira	24	48				84
Bolívar	12	24		96	24	84
Magdalena	24	24		96		84
Atlántico	12	24	24	96	24	84
Sucre	48	48				
Cesar	48	48		72	24	84
ANTIOQUIA						
Antioquia	48	48		48	48	48
Córdoba	48	48				
OCCIDENTE						
Caldas	24	24	48	48		48
Risaralda	12	24		48		48
Quindío	12	24		48		48
Valle	12 48	24 48	72	72	24	48
Cauca	24 48	24 48		72		84
Nariño	72	72		120		84
CENTRO						
Bogotá	24 12	24 24	24	24	24	24
Cundinamarca	24	24	24	24	36	24
Boyacá	24	24		48	48	24
Meta	72	72		72	72	72
Casanare	72 48	72 48		48		48
SUR OCCIDENTE						
Tolima	24	24		48	24	36
Huila	24	24		48	24	36
Caquetá	24	48		48		72
Putumayo	48	48		72		
SANTANDERES						
Santander	48 24	48 24		72	24	48
Norte de Santander	12	24		72		48

La oferta aplica a partir del día de programación para los pedidos registrados **antes de las 10:00 am**

La oferta aplica a partir del día de programación para los pedidos registrados **después de las 10:00 am**

La oferta aplica a partir del día de programación para los pedidos registrados **antes de las 4:00 pm**

Para conocer la oferta logística por municipio, consulte <https://www.cemexcolombia.com/soluciones/promesa-de-servicio>

Los términos señalados en el presente documento aplican de manera general, por lo que es posible que puedan presentar ciertas variaciones ante la ocurrencia de eventos o situaciones no contemplados para el cálculo de los mismos. Por favor póngase en contacto con nuestro centro de servicios para obtener información detallada.

NEMOTECNIA

- Hrs Cemento Empacado
- Hrs Cemento Granel
- Hrs Cemento Granel y empacado
- Hrs Fibrocemento, mortero, agregados y aditivos.